

2017

JAARVERSLAG



Krimpen aan den IJssel

Een goede gemeente luistert
écht naar haar inwoners, zodat
ze zich gehoord en gezien voelen!
Die gemeente is:

- open en duidelijk
- respectvol
- betrokken en oplossingsgericht
- eerlijk en betrouwbaar

gemeentelijke **Ombudsman**





Graag presenteer ik u als gemeentelijke ombudsman het jaarverslag over 2017. Mijn werkzaamheden als gemeentelijke kinderombudsman van Krimpen aan den IJssel (en van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Rotterdam en Vlaardingse) en de bijbehorende cijfers bespreek ik in het jaarverslag kinderombudsman 2017.

In het verslagjaar ontving ik 20 schriftelijke of bij het spreekuur ingediende klachten over de gemeente Krimpen aan den IJssel en IJSSELgemeenten. Dit is een daling ten opzichte van het jaar ervoor (2016: 24). Dit is vooral toe te schrijven aan vermindering van het aantal klachten uit Krimpen aan den IJssel over IJSSELgemeenten.

Klachten over de manier waarop inwoners worden bejegend door ambtenaren van de gemeente, zijn niet gemakkelijk te behandelen. Vaak is het probleem dat de klachtbehandeling lang duurt en het woord van de één staat tegenover het woord van de ander. Daarom heb ik in 2017 een onderzoek op eigen initiatief verricht naar de behandeling van deze klachten. In mijn rapport bied ik 10 gouden regels voor een doeltreffende aanpak van deze soort klachten. Ik hoop dat dit ook u handvatten biedt om goed om te gaan met deze klachten.

Tot slot zie ik uit naar een goede samenwerking met de nieuwe gemeenteraad en het nieuwe college van burgemeester en wethouders in 2018.



Anne Mieke Zwaneveld

gemeentelijke ombudsman Krimpen aan den IJssel



Rondom het huis

Net als voorgaande jaren zijn er meerdere klachten ingediend over zaken die in en rondom de woning van Krimpenaren spelen. Vaak heeft dit betrekking op problemen in de openbare ruimte of burenoverlast.



Geen hand voor ogen

In de straat van de heer en mevrouw V. is al weken een groot deel van de lantaarnpalen kapot. Zij, en verschillende van hun burens, hebben hier al meldingen over gedaan bij de gemeente. Helaas zonder resultaat. Als ze op 24 juni 2017 het festival Kracht van Krimpen bezoeken, lopen ze bij de stand van de ombudsman langs. Ze leggen dit probleem aan de medewerkers van de ombudsman voor en vragen of hij iets kan betekenen.

Omdat de heer en mevrouw V. al een aantal weken niets hebben gehoord, belt een medewerker van de ombudsman de maandag daarna naar de gemeente om te vragen of dit snel kan worden opgelost. Op 13 juli 2017 laat de gemeente weten dat er sprake is van een grootschalige storing, maar dat uiterlijk een dag later, 14 juli 2017, de verlichting weer moet werken. Als een medewerker een paar dagen later naar de heer V. belt, blijkt de verlichting gelukkig weer te werken.

De heer P. maakt zich grote zorgen over een boom die pal naast zijn voortuin staat.



Straks valt er nog een tak in mijn voortuin

Schuin voor het huis van de heer P. staat op de openbare weg een grote boom. Onlangs zijn 2 takken afgebroken en zijn voortuin ingewaaid. Hierdoor is zijn tuinhek kapot gegaan. Op 23 mei 2017 doet de dochter van de heer P. hier een melding van bij de gemeente en vraagt om de boom te verwijderen. Een medewerker van de gemeente komt daarop

een kijkje nemen en oordeelt dat er geen dood hout aan de boom zit. Daarom hoeft de boom niet te worden verwijderd.

De heer P. is niet tevreden met dit antwoord. Hij benadert de ombudsman en geeft aan dat hij bang is dat de volgende afgebroken tak slachtoffers maakt. De ombudsman zet de klacht uit bij de gemeente. Tien dagen later stuurt de gemeente in reactie hierop een brief aan de heer P., waarin ze uitgebreid uitlegt dat de boom nog gezond is en 3 keer per jaar wordt gecontroleerd. Het is daarom niet nodig om de boom te kappen. Wel kan de heer P. een schadeclaim bij de gemeente indienen voor de schade aan zijn tuinhek.

Over geluidsoverlast door burens wordt regelmatig bij de ombudsman geklaagd. De mogelijkheden van de gemeente om hiertegen op te treden zijn beperkt. Dat blijkt ook uit de volgende situatie.



Herrie van de burens

De dames F. en N. zijn elkaars burens in een seniorencomplex. Beiden ervaren veel overlast van hun bovenburens. Na verschillende meldingen bij hun verhuurder en 2 mislukte bemiddelingsgesprekken is de maat voor hen vol. Ze schrijven daarom op 1 december 2016 een brief aan de burgemeester van Krimpen aan den IJssel. Omdat ze geen antwoord van de gemeente krijgen, kloppen ze begin februari 2017 bij de ombudsman aan.

De ombudsman vraagt de gemeente deze klacht in behandeling te nemen. In reactie hierop laat de gemeente weten dat de situatie zal worden besproken in het zogenoemde casuoverleg woonoverlast van 13 april 2017. Nadat een medewerker van de ombudsman een aantal keer navraag heeft gedaan bij de gemeente, laat de gemeente in juni 2017 weten dat de situatie een paar keer is besproken. De verschillende betrokken partijen geven aan dat er de laatste tijd geen overlastmeldingen zijn gedaan.

Als een medewerker van de ombudsman de dames F. en N. vervolgens belt, blijkt dat het inderdaad 2 maanden rustig is geweest bij de bovenburen. Helaas was de rust van korte duur en is de geluidsoverlast de laatste weken weer toegenomen. Daarom gaat mevrouw N. opnieuw in gesprek met de gemeente.

De administratie van Krimpen aan den IJssel

De onderstaande 2 zaken staan in het teken van de administratie van de gemeente Krimpen aan den IJssel. De eerste draait om een geschil over de hoogte van de gemeentelijke belastingen. In de tweede situatie staat de vraag centraal of de grenzen van de bebouwde kom wel correct zijn vastgesteld.



Verzorgingshuis: bedrijf of woning?

In de loop van 2014 vraagt het verzorgingshuis D. aan de firma G. om haar bij te staan met belastingadvies. Als de firma G. in de boeken duikt, ziet ze dat het verzorgingshuis al jaren een hoog bedrag aan onroerendezaakbelasting (OZB) betaalt aan de gemeente Krimpen aan den IJssel. Dit heeft alles te maken met de zogeheten woondelenvrijstelling.

Woondelenvrijstelling, wat is dat? Een OZB kent een eigenaarsgedeelte en een gebruikersgedeelte. Eigenaren van een woning hoeven alleen het eigenaarsgedeelte te betalen, terwijl voor alle andere panden ook het gebruikersgedeelte moet worden betaald. Een verzorgingshuis is geen woning en moet dus in principe het gebruikersgedeelte en het eigenaarsgedeelte betalen. In een verzorgingshuis is er echter sprake van een gebouw waarin ook gewoond wordt. In de wet is vastgesteld dat niet hoeft te worden betaald voor het gedeelte van het pand waarin wordt gewoond. Dat wordt de woondelenvrijstelling genoemd.

De gemeente Krimpen aan den IJssel had de woondelenvrijstelling voor het verzorgingshuis D. sinds jaren vastgesteld op 40 procent. De

firma G. stelt dat dit veel te laag is en dat de organisatie D. hierdoor al jaren te veel belasting heeft betaald. Ze vraagt daarom op 15 mei 2014 aan de gemeente om de belastingaanslagen van 2009 t/m 2014 ambtshalve te verminderen. De gemeente weigert dit en neemt ook niet de klachten van de firma G. hierover in behandeling. Daarom dient de firma G. een jaar later, in het voorjaar van 2015, een klacht in bij de ombudsman.

Omdat de gemeente en de firma G. op dat moment nog in discussie zijn over de hoogte van de woondelenvrijstelling over het jaar 2015, wacht de ombudsman eerst de uitkomst hiervan af voordat hij de klacht in behandeling neemt. Dit leidt er uiteindelijk toe dat een taxateur van de gemeente in het voorjaar van 2016 het verzorgingshuis bezoekt. Op basis van het rapport van de taxateur wordt de woondelenvrijstelling vastgesteld op 66 procent. Zowel de gemeente Krimpen aan den IJssel als de firma G. kunnen zich vinden in dit percentage. De gemeente past dit dan ook toe voor de jaren 2015 en 2016.

Begin 2017 laten de gemeente en de firma G. aan de ombudsman weten dat deze overeenstemming niet geldt voor de jaren 2009 t/m 2014. Omdat de aanslagen voor deze jaren al onherroepelijk zijn, wil de gemeente niet tornen aan het toen vastgestelde percentage van 40 procent. Uit het oogpunt van rechtszekerheid en het belang van de gemeente dat ze moet kunnen vertrouwen op haar belastinginkomsten, wil de gemeente deze onherroepelijk opgelegde aanslagen niet heroverwegen. Hierover dient de firma G. een klacht in bij de ombudsman. Tevens klaagt de firma dat de gemeente onredelijk lang heeft gedaan voordat ze de aanslagen over 2015 en 2016 heeft opgelegd.

Op basis van het onderzoek oordeelt de ombudsman dat de gemeente niet onredelijk lang heeft gedaan over de aanslagen van 2015 en 2016, omdat de firma G. en de gemeente langdurig met elkaar in gesprek zijn geweest voordat deze aanslagen konden worden vastgesteld.

Wel stelt de ombudsman dat de gemeente onvoldoende heeft gemotiveerd waarom ze de aanslagen over 2009 t/m 2014 niet wilde heroverwegen. In de wet wordt hiervoor een expliciete mogelijkheid geboden. Daarom geeft de ombudsman de gemeente in overweging om nog een keer naar het verzoek van de firma G. te kijken om de aanslagen over 2009 t/m 2014 te verminderen.

De gemeente Krimpen aan den IJssel geeft in reactie hierop aan het niet eens te zijn met het oordeel van de ombudsman. Ze vindt het belang van de gemeente om zekerheid te hebben dat de onherroepelijk vastgestelde aanslagen niet meer worden aangepast van doorslaggevend belang. De gemeente moet kunnen vertrouwen op deze belastinginkomsten. De ombudsman betreurt dit (juridisch) verschil van inzicht met de gemeente.

Aanpassing grens bebouwde kom

In september 2015 verzoekt de heer A. aan de gemeente Krimpen aan den IJssel om de grens van de bebouwde kom op een aantal plekken te corrigeren. Na contact met verschillende ambtenaren blijkt dat hij een terecht punt aanstipt en dat dit zal worden opgepakt. Uiteindelijk informeert de gemeente hem begin 2016 dat in 2016 de grenzen van de bebouwde kom zullen worden aangepast.

Omdat dit niet gebeurt, stuurt de heer A. in maart 2017 verschillende herinneringsmails aan de gemeente. Daarop volgt geen reactie. Daarom klopt de heer A. in juli 2017 bij de ombudsman aan. De ombudsman stuurt de klacht door naar de gemeente en vraagt de klacht te behandelen. Dit leidt tot een gesprek tussen de heer A. en de betrokken wethouder. Na het gesprek bedankt de wethouder de heer A. voor het goede en constructieve gesprek en informeert hij de heer A. dat de aanpassingen van de bebouwde kom begin 2018 zullen worden doorgevoerd. De heer A. is blij met deze reactie.

(Zonder) geld in Krimpen

Financiële problemen zorgen vaak voor veel stress. Op het moment dat Krimpenaren hierover met hulpvragen bij de ombudsman komen, verwijst de ombudsman hen naar de juiste instanties en helpt hen met het geven van informatie op weg. Zo heeft een medewerker aan mevrouw Z. uitgelegd hoe ze een urgentieverklaring voor een woning kan aanvragen bij de gemeente.

Ook melden Krimpenaren zich bij de ombudsman met klachten over IJSSELgemeenten, aangezien deze organisatie de uitvoering van de Participatiewet verzorgt voor Krimpen. In de volgende situatie heeft de ombudsman IJSSELgemeenten gevraagd de klacht in behandeling te nemen.

Informatieplicht bij de aanschaf van een auto

De heer N. helpt sinds zijn pensionering statushouders, erkende vluchtelingen die in Nederland mogen blijven. De heer N. staat ook de familie O. bij. De familie O. ontvangt een bijstandsuitkering. Omdat de familie in april 2017 een auto koopt, informeert ze IJSSELgemeenten over deze aankoop. Dat is namelijk verplicht.

Eerst lijkt er weinig aan de hand te zijn. IJSSELgemeenten stelt nog enkele verduidelijkingsvragen en de familie beantwoordt deze binnen een week. Dan ontvangt de familie O. in juli 2017 een tweede brief met verschillende vragen over de financiering van de auto. Op niet-reageren wordt de consequentie van het intrekken van de uitkering genoemd. De heer O. raakt in paniek en belt de heer N. Daarop stuurt de heer N. aan IJSSELgemeenten een nieuwe brief waarin hij reageert op de vragen.

Een kleine 2 weken later ontvangt de familie O. echter weer een brief met verduidelijkingsvragen en weer wordt gedreigd met het intrekken van de uitkering. De heer N. neemt daarop direct contact op met



IJSSELgemeenten. Dit helpt. IJSSELgemeenten biedt tot tweemaal haar excuses aan voor de dreigende toon en laat de heer N. weten dat alles in orde is en dat de familie O. zich geen zorgen meer hoeft te maken. Wel weigert IJSSELgemeenten het verzoek van de heer N. om dit ook zelf nog aan de familie O. te laten weten.

Op 11 september 2017 benadert de heer N. de ombudsman. Hij dient een klacht in over de gehele gang van zaken. In het bijzonder is hij ontevreden over de toon en inhoud van de brieven aan de familie O., de beschikbare informatie over de verplichtingen bij de aanschaf van een auto en het feit dat IJSSELgemeenten niet richting de familie O. zelf heeft gereageerd met excuses.

De ombudsman biedt eerst aan IJSSELgemeenten de kans om de klacht te behandelen. IJSSELgemeenten doet dit en acht de klacht over de toon van de brieven gegrond. Ze erkent te dreigend te hebben gecommuniceerd richting de familie O. en hebben dit ook aan de betrokken medewerkers laten weten. De andere klachten acht IJSSELgemeenten ongegrond. De beschikbare informatie en de inhoud van de brieven vindt ze voldoende helder en ze stelt dat de heer N. de contactpersoon was en het dus voldoende was om richting hem te communiceren.

De heer N. is niet tevreden met dit antwoord en vraagt de ombudsman om onderzoek te doen naar deze klachten. De ombudsman doet dit niet, omdat een onderzoek in deze situatie geen meerwaarde heeft. Wel neemt de ombudsman het signaal over de communicatie mee in zijn uitgebreide onderzoek naar klachten over bejegening. Ook stuurt hij het bijbehorende onderzoeksrapport [Horen, zien en praten](#) in februari 2018 naar de heer N.



In 2017 ontving de ombudsman in totaal 29 vragen en klachten over Krimpen aan den IJssel en IJSSELgemeenten samen: telefonisch, schriftelijk of via het spreekuur (2016: 39). Telefonische vragen en klachten die direct kunnen worden afgewikkeld door de medewerkers van de ombudsman worden op aantal geturfd en niet inhoudelijke geregistreerd. Dat gebeurt wel met de schriftelijk ingediende klachten en de klachten waarmee Krimpenaren naar het spreekuur komen. Tabel 1 laat zien dat het aantal ontvangen geregistreerde klachten over de gemeente Krimpen aan den IJssel ongeveer gelijk gebleven is. Het aantal klachten over IJSSELgemeenten is gedaald.

Tabel 1: Aantallen geregistreerde klachten in 2016 en 2017

	2017 excl. IJSSEL- gemeenten	2016 excl. IJSSEL- gemeenten	2017 incl. IJSSEL- gemeenten	2016 incl. IJSSEL- gemeenten
Ontvangen	16	17	20	24
Afgehandeld	12	17	15	24

In Tabel 1 staat dat de ombudsman dit jaar 12 klachten heeft afgehandeld. In de onderstaande tabel zijn de afgehandelde klachten uitgesplitst per afdeling. Het grootste verschil met 2016 is te zien bij de afdeling Publiekcentrum. Daar waar de ombudsman vorig jaar nog 5 klachten over deze afdeling behandelde, staat de teller in 2017 op 0.

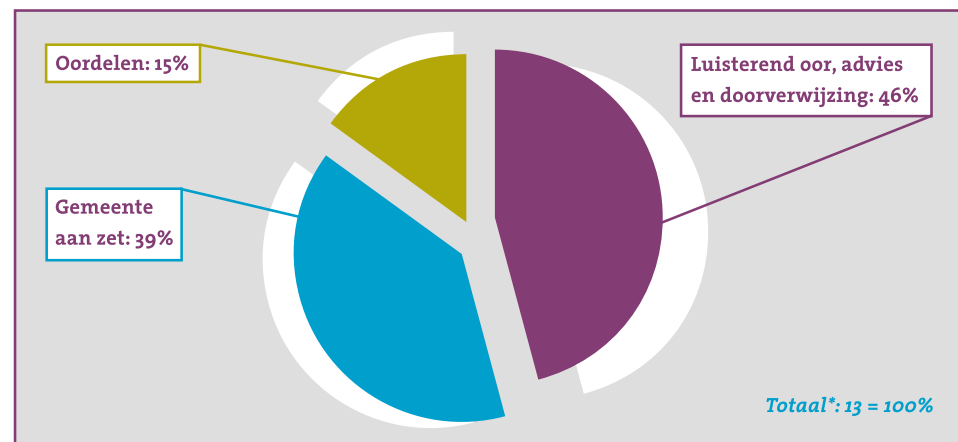
Tabel 2: Geregistreerde klachten: afgehandeld in 2017 en 2016

	2017	2016
Afdeling Ruimte	5	4
Afdeling Samenleving	3	3
Afdeling Financiën en Control	1	0
College van burgemeester en wethouders	0	4
Afdeling Publiekscentrum	0	5
Gemeenteraad	1	0
Geen gemeente	3	2
Totaal Krimpen aan den IJssel*	13	18
IJSSELgemeenten	3	7
Totaal Krimpen aan den IJssel en IJSSELgemeenten	16	25

*Sommige klachten betreffen meer dan één onderdeel of organisatie.

In figuur 1 hieronder is weergegeven hoe de geregistreerde klachten over de gemeente Krimpen aan den IJssel in 2017 door de ombudsman zijn afgewikkeld. In bijna de helft van de situatie volstond met het geven van de juiste informatie of advies. In zo een 40% van de gevallen was de klacht nog niet behandeld door de gemeente. Dan vraagt de ombudsman aan de gemeente om de klacht te behandelen. De ombudsman houdt dan wel de vinger aan de pols en grijpt zo nodig in, bijvoorbeeld wanneer de interne klachtbehandeling niet lijkt te vlotten. Eén klacht leidde tot een rapport van de ombudsman met 2 oordelen, waarvan 1 gegrond en 1 ongegrond.

Figuur 1: Afhandeling geregistreerde klachten Krimpen aan den IJssel in 2017

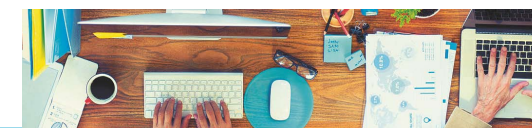


*Sommige klachten hebben meer dan één klachtonderdeel.

Bij de 3 klachten die de ombudsman in 2017 over IJSSELgemeenten behandelde, heeft hij tweemaal de klager op weg geholpen met de juiste informatie en in één situatie de klacht doorgestuurd naar IJSSELgemeenten om de klacht te behandelen.



Onderzoek op eigen initiatief



JAARVERSLAG KRIMPEN AAN DEN IJSSEL

De ombudsman verricht behalve onderzoek naar individuele klachten, ook onderzoeken op eigen initiatief. Alle onderzoeksrapporten, met eventuele aanbevelingen, worden gepubliceerd op www.ombudsmanrotterdam.nl.

De meeste onderzoeken gaan over de gemeente Rotterdam. Toch kunnen aanbevelingen, die de ombudsman aan de gemeente Rotterdam doet, ook voor andere gemeenten relevant zijn. Dat was bijvoorbeeld het geval met

het rapport *Het hemd van het lijf* uit januari 2017 naar de privacy-bescherming van burgers die zich met een jeugdhulp- of zorgvraag tot de gemeente wendden.

Horen, zien en praten

In 2017 heeft de ombudsman ook onderzoek gedaan naar de behandeling van bejegeningklachten door de bij hem aangesloten gemeenten. Het uitpluizen van deze klachten door gemeente of ombudsman duurt lang en loopt vaak uit op een welles-nietes. De ombudsman denkt dat het inzetten op bemiddeling en herstel van de relatie meer kan opleveren dan het produceren van eindeloze verslagen en een oordeel. Hij stelt ook voor om de klager meer invloed te geven op de wijze van klachtbehandeling. Met zijn *Tien gouden regels* hoopt de ombudsman de gemeenten, maar ook zichzelf, handvatten te geven voor een doeltreffender aanpak van dit type klachten. *Horen, zien en praten* kwam op 8 februari 2018 uit.



De ombudsman buiten de deur



JAARVERSLAG KRIMPEN AAN DEN IJSSEL

Ontmoetingen en presentaties

In januari 2017 nam de ombudsman deel aan het debat 'Schuldig on tour', georganiseerd naar aanleiding van de documentaire *Schuldig*. Hierbij sprak hij over de bureaucratie waarin mensen met schulden terecht komen.

Medewerkers van de ombudsman spraken met het Sociaal Cultureel Planbureau over de uitvoering van de Wmo. In mei maakte de ombudsman kennis met de Autoriteit Persoonsgegevens. Later in het jaar had de ombudsman een oriënterend gesprek met het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg. Medewerkers van de ombudsman spraken met

de directiesecretaris van de GGD Rijnmond over de gevolgen van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg.

Op 22 juni 2017 heeft de gemeenteraad van Krimpen aan den IJssel mevrouw Anne Mieke Zwaneveld benoemd als gemeentelijke kinderombudsman. Mevrouw Doyna Hendriks werd benoemd als plaatsvervangend gemeentelijke kinderombudsman. Op 24 juni 2017 bezochten de plaatsvervangend ombudsman en een medewerker van de ombudsman het festival Kracht van Krimpen. Hier spraken ze met verschillende Krimpenaren en gaven ze uitleg over het werk van de ombudsman.

Op 24 augustus 2017 bezocht de plaatsvervangend ombudsman de gemeenteraad van Krimpen aan den IJssel om het jaarverslag van de gemeentelijke ombudsman over 2016 te bespreken.

De ombudsman nam deel aan de focusgroep *Maatschappelijke inbedding en samenwerkingsverbanden* van de Nationale Politie. Hij was één van de sprekers tijdens de studiemiddag *De blik naar buiten* voor rechters en medewerkers van de sector Bestuursrecht van de rechtbank Rotterdam. Begin oktober nam de ombudsman deel aan de paneldiscussie tijdens het congres *Demonstratierecht in de praktijk* te Rotterdam, een uitvloeisel van het gezamenlijke Feyenoord-rapport *Geen winnaars* uit 2016 van de ombudsman Rotterdam en de Nationale ombudsman.

Ook ontving het bureau van de ombudsman dit jaar studenten Sociaal Werk van de Hogeschool HOWEST uit West-Vlaanderen.

Contacten met andere ombudsmannen

De ombudsman is lid van COLOM, het overleg van de ombudsmannen van Rotterdam, Amsterdam, Den Haag en Groningen. Namens COLOM is in de internetconsultatieronde een reactie gegeven op het advies van de

regeringscommissaris algemene regels van bestuursrecht over integrale geschilbeslechting in het sociaal domein. In november spraken de ombudsman en zijn Amsterdamse collega met vertegenwoordigers van de G4 over de pilot Onterechte inschrijving BRP ('parkeeradres').

Het bureau ombudsman is lid van het International Ombudsman Institute en van de Vereniging voor Klachtrecht. Medewerkers bezochten de studiemiddag *Digitalisering en dienstverlening* van de vereniging. Zij leverden viermaal een bijdrage aan de rubriek *Ombudsprudentie* van het Tijdschrift voor Klachtrecht.

In de media

De ombudsman heeft in het afgelopen jaar verschillende interviews gegeven aan de Lokale Omroep Krimpen. Door de NOS werd hij geïnterviewd over re-integratie van uitkeringsgerechtigden en verder was hij te horen in *Standpunt.nl*. In *RaadsledenNieuws* verscheen een interview met de (kinder)ombudsman.

De ombudsman is iedere maand op dinsdag of woensdag van 18.00 tot 19.00 uur te gast in het radioprogramma *Rijnmond Nu* van Radio Rijnmond. Hij bespreekt in dit programma actuele thema's en beantwoordt vragen van luisteraars die bellen.



Organisatie en medewerkers

De ombudsman is behalve van Krimpen aan den IJssel ombudsman van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Nissewaard, Rotterdam, Vlaardingen en Westvoorne, en van onder meer DCMR Milieudienst en de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond. De ombudsman is tevens kinderoombudsman van Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel, Rotterdam en Vlaardingen.

De frontoffice is het eerste contactpunt voor klagers die zich tot de ombudsman wenden. De medewerkers van de frontoffice verzorgen de spreekuren, beantwoorden telefonische vragen en gaan aan de slag met de brieven, e-mails en de online ingediende klachten. Zij leggen uit of de ombudsman iets kan doen en verwijzen zo nodig door naar de juiste instanties. Bij klachten waarin de ombudsman iets kan doen, zetten de medewerkers in op het snel oplossen en zo nodig bemiddelen tussen burger en gemeente. Kwesties die meer tijd en onderzoek vergen, worden door de onderzoekers van de backoffice behandeld. Ook zij bemiddelen zo veel mogelijk, slechts een klein aantal klachtzaken wordt afgerond met een rapport met een behoorlijkheidsoordeel, al dan niet met aanbevelingen aan de gemeente.

Eind 2017 telde het bureau 16 fte medewerker, inclusief de ombudsman (2016: 13,5 fte): 7 mannen en 13 vrouwen. Het ziekteverzuim bedroeg 6,61% (2016: 4,82%), waarvan 0,82% kortdurend (2016: 0,82%), 0,35% middellang (2016: 0,49%) en 5,43% langdurig (2016: 3,52%).

Er was voor alle medewerkers de cursus Mental Health First Aid over het omgaan met verwarde cliënten. Medewerkers volgden individueel onder meer cursussen over gegevensbescherming en de Participatiewet.

Eén medewerker slaagde voor de opleiding Mediation voor gedragsdeskundigen.

Er waren in 2017 geen klachten uit Krimpen aan den IJssel over (medewerkers van) de ombudsman.



Financiën



JAARVERSLAG KRIMPEN AAN DEN IJSSEL

Over 2017 is door de gemeente Rotterdam 1.654.245 euro bijgedragen (begroot 1.503.551 euro). De Rotterdamse gemeenteraad heeft in het verleden bepaald dat de aansluiting van andere gemeenten budgettair neutraal dient te geschieden. In overleg met het college van burgemeester en wethouders van Rotterdam is dit uitgangspunt als volgt vertaald: de financiële lasten van de klachtbehandeling voor de aangesloten regiogemeenten – personeel en een evenredig deel van de overheadkosten van het bureau ombudsman – mogen niet hoger uitvallen dan de inkomsten uit die gemeenten. Die inkomsten bedroegen in het verslagjaar exclusief BTW 165.514 euro. De gemeente Krimpen aan den IJssel, die op 1 januari 2017 volgens het CBS 29.123 inwoners telde, droeg daar exclusief BTW 14.561,50 euro aan bij.



De gemeentelijke ombudsman Krimpen aan den IJssel

- is door de gemeenteraad benoemd en is onafhankelijk;
- onderzoekt klachten van burgers, ondernemers en organisaties over de gemeente Krimpen aan den IJssel en over IJSSELgemeenten;
- geeft de gemeente eerst de gelegenheid de klacht zelf te behandelen;
- probeert klachten zo snel mogelijk op te lossen;
- geeft, als dat niet lukt, een oordeel over het overheidsoptreden;
- verricht op eigen initiatief (grote) onderzoeken naar gemeentelijke afdelingen of naar bepaalde thema's binnen de gemeente;
- gebruikt bij alles de *behoorlijkheidsvereisten* als meetlat.



ombudsman mr. A.M. (Anne Mieke) Zwaneveld (vooraan met rode jurk) en haar medewerkers

Kantoor

Minervahuis I
Meent 106 (4e etage)
3011 JR Rotterdam

gemeentelijke ombudsman

T (010) 411 16 00
E info@ombudsmanrotterdam.nl
W ombudsmanrotterdam.nl
T twitter.com/Ombudsman010

gemeentelijke kindombudsman

T 0800 2345 111
E info@kinderombudsmanrotterdam.nl
W kinderombudsmanrotterdam.nl
T twitter.com/kinderombudsman010
Whatsapp 06 580 73 580
F facebook.com/kinderombudsman010

Inloopsprekuren Krimpen aan den IJssel

iedere maand op donderdag
9.00 – 10.00 uur; in 2018: 26 juli,
23 augustus, 20 september, 18 oktober,
15 november, 13 december.

in Ontmoetingscentrum De Tuyter
aan de Nachtegaalstraat 8 in
Krimpen aan den IJssel

*De inloopsprekuren in de andere
gemeenten die bij de ombudsman zijn
aangesloten staan ook open voor
inwoners van Krimpen aan den IJssel.*

Inloopsprekuren Rotterdam

dinsdag 9.00 – 11.30 uur
woensdag 13.30 – 16.00 uur
alleen in de oneven weken:
donderdag 18.30 – 20.30 uur